

بررسی تطبیقی مدیریت بخش های مدارک پزشکی بیمارستان های عمومی - آموزشی دانشگاه های علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی

دکتر سیدجمال الدین طبیبی*^(۱) اباذر حاجوی^(۲) معصومه خوشکام^(۳)
ناهید رمضان قربانی^(۴)

چکیده

کارایی و اثربخشی خدمات هر واحد یا سازمان ازجمله بخش مدارک پزشکی در هر بیمارستان در گرو مدیریتی پویا است. تا چه حد مدیریت این واحد در بیمارستان های کشور مطلوب است، پرسشی است مهم که درخور مطالعه ای علمی می باشد.

این مطالعه به منظور بررسی تطبیقی مدیریت بخش های مدارک پزشکی بیمارستان های عمومی - آموزشی دانشگاه های علوم پزشکی ایران، تهران و شهید بهشتی انجام گرفته است.

این پژوهش با روش توصیفی، موردی، مقطعی و تطبیقی به انجام رسیده است و متغیرهای اصلی آن شامل: برنامه ریزی، سازماندهی، اجرا و ارزیابی بوده است. جامعه پژوهش را مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسؤولین بخش های داخلی، جراحی، زنان و اطفال بیمارستان های مورد مطالعه تشکیل می دهند.

نتایج کلی این پژوهش نشانگر آن است که مدیران بخش مدارک پزشکی با میانگین ۲/۵۳، میزان بهره گیری خود را از اصول مدیریت در بخش مدارک پزشکی، زیاد برآورد نموده اند. درمقابل، کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسؤولین بخش های بالینی به ترتیب با میانگین ۱/۷۵ و ۱/۳۸، میزان بهره گیری مدیریت بخش مدارک پزشکی از اصول مدیریت را کم ارزیابی نموده اند.

مشارکت مدیران بخش های مدارک پزشکی دانشگاه علوم پزشکی ایران در امر برنامه ریزی بالاترین، مشارکت این مدیران در دانشگاه علوم پزشکی تهران در امر سازماندهی و اجرا بالاترین، و مشارکت مدیران مزبور در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بالاترین امتیاز را در امر ارزیابی کسب نموده اند.

واژه های کلیدی: بررسی تطبیقی، مدیریت، بخش مدارک پزشکی، مدیریت مدارک پزشکی

- ۱- دانشیار و رئیس دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، (مؤلف مسؤول)
- ۲- عضو هیأت علمی و مدیر گروه مدارک پزشکی دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران
- ۳- عضو هیأت علمی دانشگاه مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران
- ۴- کارشناس ارشد آموزش مدارک پزشکی، پایگاه عرضه رایانه ای پزشکی معاونت تحقیقات و فن آوری، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

مقدمه

علیرغم اینکه قرن بیستم، به عصر توسعه و گسترش نوین تعبیر شده است، کارآیی و اثربخشی در فعالیت شبکه‌های بهداشتی درمانی سخن روز می‌باشد. مراکز بهداشتی و درمانی به عنوان یکی از سازمان‌های حساس و پراهمیت مورد توجه خاص قرار گرفته‌اند (WHO, ۱۹۹۱). امروزه عقیده بر این است که بدون وجود مدیریتی پویا و مسلط بر روش‌ها و شیوه‌های نوین مدیریت، کارآیی و اثربخشی مطلوب در نظام شبکه‌های بهداشتی درمانی بیمارستان بدست نمی‌آید (طبیبی، ۱۳۷۵).

نتایج ارزیابی‌های اخیر از آگاهی مدیران بیمارستان‌ها زیاد رضایت‌بخش نیست. بطوری که اکثر مدیران در بکارگیری حیطه‌های مدیریتی در سطح متوسطی بوده و از نظر علم مدیریت و مهارت‌های آن در سطح پایین می‌باشند (کنگره علمی تحول در اداره امور بیمارستان‌ها، ۱۳۷۵). از آنجاییکه بخش مدارک پزشکی یکی از قسمت‌های استراتژیک در سازمان بیمارستان‌هاست، اداره این بخش همچون سایر بخش‌های بیمارستان باید خط‌مشی‌های تعریف شده، روشن و صریح که فعالیت‌های گوناگون آن را پوشش دهد، داشته باشد. این موارد پیرامون تدبیر لازم در مورد بیماران و خویشاوندان آنها، کارکنان پزشکی، رسانه‌ها و نیز در زمینه برقراری حفظ روابط صحیح بین بیمارستان و عامه مردم است که در کل، جهت عملکرد صحیح بیمارستان ضرورت دارد. در نهایت اتخاذ این سیاست‌ها به روابط صحیح بین بخشی و تعامل بین بخش‌ها منتهی می‌شود و وظیفه مدیریت است که برای حصول موفقیت در این راه، روش‌های مطمئنی را بکارگیرد (صدقیانی، ۱۳۷۷).

طی چند سال اخیر با توجه به ایجاد استانداردهای آموزشی و حرفه‌ای عالیت‌ر، عاملین مدارک پزشکی به عنوان شریک‌های مسؤول و مورد اعتماد در اجرای

موفقیت‌آمیز اداره امور و تسهیلات پزشکی شناخته شده‌اند، همچنین برای موفقیت در پست خود باید لاینقطع رویه‌ها را تحلیل کنند، وظایفی را واگذار کنند، بر پرسنل سرپرستی نمایند و اشتیاق برای کار نشان دهند، در عین حال اداره مدارک پزشکی را با محیط مراقبت پزشکی (که دائماً متحول است) همگام نگه دارند (Huffman, ۱۹۹۰). از آنجائیکه آگاهی از حیطه‌های مدیریتی از قبیل برنامه‌ریزی، سازماندهی، کنترل و نظارت و ارتباطات نیز از اهم امور در راستای عملکرد مدیریت می‌باشد (کوتز و همکاران، ۱۳۷۲)، ابزارهای مدیریتی امکانات بالقوه قدرتی هستند که عدم توانایی بکارگیری و مختل کردن آنها موجب ضعف و بی‌قدرتی است (Yelsey, ۱۹۸۴).

سؤال در اینجا است که آیا تصویر مدیریت بخش مدارک پزشکی در بیمارستان‌های ما ایده‌آل است؟ جواب این سؤال منفی به نظر می‌رسد و ضرورت پژوهش در این زمینه نمایان می‌گردد، زیرا پژوهشگران شاهد بوده‌اند که اکثر مدیران بخش مدارک پزشکی مراکز بهداشتی درمانی به لحاظ عدم آگاهی از روش‌ها و شیوه‌های نوین صرفاً بهره‌جستن از تجربه و احیاناً برخی روش‌های سنتی مدیریت، این بخش را بطور سلیقه‌ای تنظیم و اداره می‌کنند. همچنین غالباً مشاهده می‌شود که مدیریت بخش در انجام وظایف خود تنها می‌ماند. با توجه به اهمیت مدیریت بخش مدارک پزشکی در کارآیی و ارزیابی و اعتلای کیفی و کمی فعالیت‌های بهداشتی درمانی بیمارستان، بهره‌گیری مدیریت بخش مدارک پزشکی مراکز بهداشتی درمانی از اصول و مفاهیم و وظایف مدیریت، در شمار ابزار اولیه قرار دارد.

روش پژوهش

الف- اهداف پژوهش:

هدف آرمانی: انجام پژوهشی که حاصل آن بتواند

در بهبود و توسعه مدیریت بخش مدارک پزشکی مراکز بهداشتی درمانی کشور به نحو شایسته‌ای، مؤثر واقع شود.

پ- عملکرد اجرایی بخش مدارک پزشکی
ت- ارزیابی بخش مدارک پزشکی

ب- جامعه آماری:

در این بررسی که در اواخر سال ۱۳۷۸ صورت پذیرفت، کلیه مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسؤولین بخش‌های زنان، اطفال، داخلی، جراحی بیمارستان‌های عمومی-آموزشی سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی، ایران در نظر گرفته شد و به لحاظ محدود بودن تعداد بیمارستان‌های مورد مطالعه (۱۹ مورد) نمونه‌گیری انجام نشد و کل جامعه پژوهش (۱۱۸ نفر) بررسی گردید.

پ- نوع مطالعه:

این پژوهش یک مطالعه توصیفی با نگرشی تطبیقی بوده و منظور انجام آن بررسی تطبیقی مدیریت بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های عمومی-آموزشی سه دانشگاه علوم پزشکی می‌باشد. هدف پژوهشگر از انجام این پژوهش توصیف عینی و واقعی بمنظور خصوصیت یک موقعیت یا یک موضوع است (نادری و نراقی، ۱۳۷۵). در عین حال چون مبتنی برکسب اطلاعات و توصیف شرایط موجود و مقایسه معیارهای مختلف مابین بیمارستان‌های عمومی-آموزشی تابعه سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی، ایران است یک مطالعه توصیفی-تطبیقی نیز محسوب می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات این پژوهش، به شرح زیر می‌باشد:

(۱) میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در برنامه‌ریزی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران، شهید بهشتی به ترتیب

هدف کلی: بررسی تطبیقی مدیریت بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های عمومی-آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران: ۱۳۷۸
اهداف ویژه:

(۱) تعیین میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه سه دانشگاه علوم پزشکی در هریک از موارد زیر:

الف- برنامه‌ریزی بخش مدارک پزشکی

ب- سازماندهی بخش مدارک پزشکی

پ- عملکرد اجرایی بخش مدارک پزشکی

ت- ارزیابی بخش مدارک پزشکی

ث- بهره‌گیری از اصول مدیریت در بخش مدارک پزشکی

(۲) تعیین قویترین و ضعیف‌ترین حیطه‌های مدیریتی در مدیریت بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه در سه دانشگاه

(۳) مقایسه میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه سه دانشگاه علوم پزشکی در هریک از موارد زیر:

الف- برنامه‌ریزی بخش مدارک پزشکی

ب- سازماندهی بخش مدارک پزشکی

پ- عملکرد اجرایی بخش مدارک پزشکی

ت- ارزیابی بخش مدارک پزشکی

(۴) سنجش و مقایسه نگرش مسؤولین بخش‌های

بالینی، مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی

بیمارستان‌های مورد مطالعه نسبت به میزان

مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در هریک

از موارد زیر:

الف- برنامه‌ریزی بخش مدارک پزشکی

ب- سازماندهی بخش مدارک پزشکی

۲/۶۶، ۲/۵۰، ۲/۴۸ می‌باشد.

۲) میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در سازماندهی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، شهید بهشتی به ترتیب ۲/۰۰، ۱/۹۶، ۱/۴۸ می‌باشد.

۳) میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در عملکرد اجرایی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران، شهید بهشتی به ترتیب ۲/۵۰، ۲/۴۷، ۲/۰۹ می‌باشد.

۴) میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در ارزیابی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، شهید بهشتی به ترتیب ۲/۶۱، ۲/۳۷، ۱/۹۷ می‌باشد.

۵) در مقایسه میزان بهره‌گیری مدیران بخش مدارک پزشکی از اصول مدیریت در مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران رتبه اول و دانشگاه علوم پزشکی تهران رتبه دوم و دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی رتبه سوم را کسب نمود.

۶) قویترین حیطه مدیریتی در مدیریت بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران، شهید بهشتی برنامه‌ریزی و ضعیف‌ترین حیطه مدیریتی سازماندهی می‌باشد.

۷) در مقایسه میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در برنامه‌ریزی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی با $P < 0/6$ نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در برنامه‌ریزی بخش وجود ندارد.

۸) در مقایسه میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در سازماندهی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی با $P < 0/9$ نشان می‌دهد که

تفاوت معنی‌داری بین میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در سازماندهی بخش وجود ندارد.

۹) در مقایسه میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در عملکرد اجرایی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی با $P < 0/01$ نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در عملکرد اجرایی بخش وجود دارد.

۱۰) در مقایسه میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در ارزیابی مراکز مورد مطالعه در سه دانشگاه علوم پزشکی با $P < 0/051$ نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در ارزیابی بخش وجود دارد.

۱۱) دیدگاه مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسئولین بخش‌های بالینی نسبت به میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در برنامه‌ریزی بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه در دانشگاه تهران، به ترتیب ۲/۸۳، ۲/۷، ۲/۵ می‌باشد. در دانشگاه شهید بهشتی به ترتیب ۲/۶۲، ۲/۵۵، ۲/۴۱ و در دانشگاه ایران به ترتیب ۳/۰۰، ۲/۷۵، ۲/۰۸ می‌باشد.

۱۲) دیدگاه مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسئولین بخش‌های بالینی نسبت به میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در سازماندهی بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه در دانشگاه تهران، به ترتیب ۲/۸۳، ۲/۴۰، ۱/۷۵ می‌باشد. در دانشگاه شهید بهشتی به ترتیب ۲/۳۳، ۱/۶۶، ۱/۶۰ و در دانشگاه ایران به ترتیب ۳/۰۰، ۲/۳۷، ۱/۸۷ می‌باشد.

۱۳) دیدگاه مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسئولین بخش‌های بالینی نسبت به

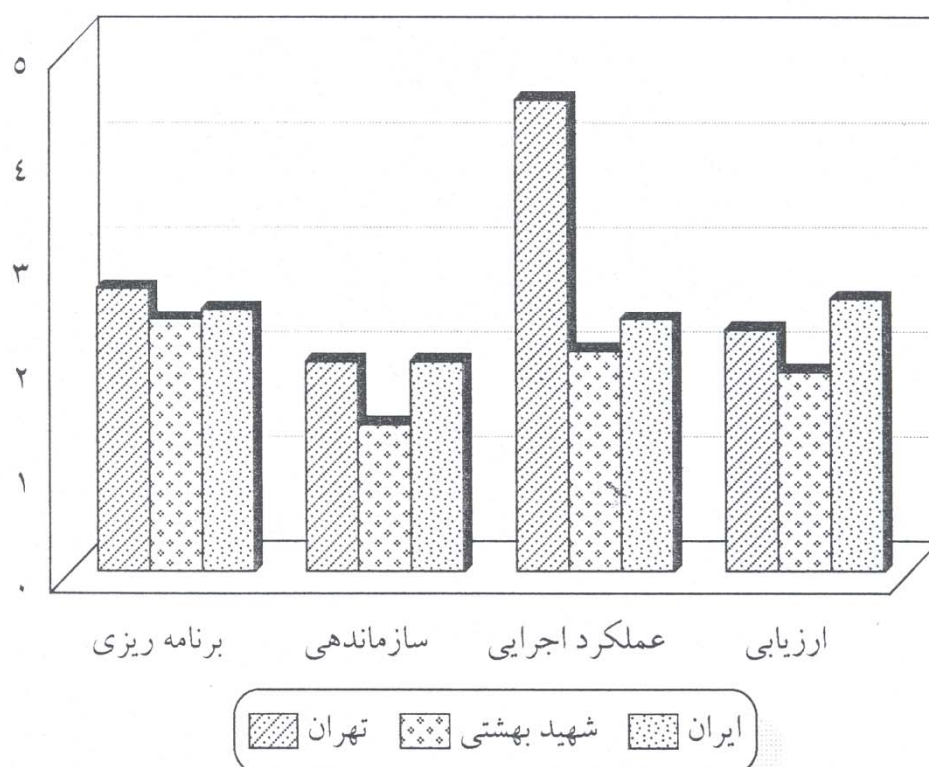
مطالعه در دانشگاه تهران، به ترتیب ۲/۸۳، ۲/۵۰، ۲/۱۲ می‌باشد. در دانشگاه شهید بهشتی به ترتیب ۲/۵۰، ۱/۵، ۱/۸۸ و در دانشگاه ایران به ترتیب ۳/۰۰، ۲/۶۲، ۲/۳۳ می‌باشد.

۱۵) دیدگاه مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسئولین بخش‌های بالینی از میزان بهره‌گیری مدیران بخش مدارک پزشکی از اصول مدیریت در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه در سه دانشگاه با $P < 0/0001$ ، نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین دیدگاه سه گروه وجود دارد.

میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در عملکرد اجرایی بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد مطالعه در دانشگاه تهران، به ترتیب ۲/۶۶، ۲/۷۰، ۲/۳۳ می‌باشد. در دانشگاه شهید بهشتی به ترتیب ۲/۴۴، ۲/۰۰، ۲/۰۰ و در دانشگاه ایران به ترتیب ۳/۰۰، ۲/۸۷، ۲/۴۷ می‌باشد.

۱۴) دیدگاه مدیران و کارشناسان بخش مدارک پزشکی و مسئولین بخش‌های بالینی نسبت به میزان مشارکت مدیران بخش مدارک پزشکی در ارزیابی بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های مورد

نمودار شماره ۱: توزیع میانگین میزان بهره‌گیری مدیران بخش مدارک پزشکی از اصول مدیریت در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی-عمومی به تفکیک سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران ۱۳۷۸.

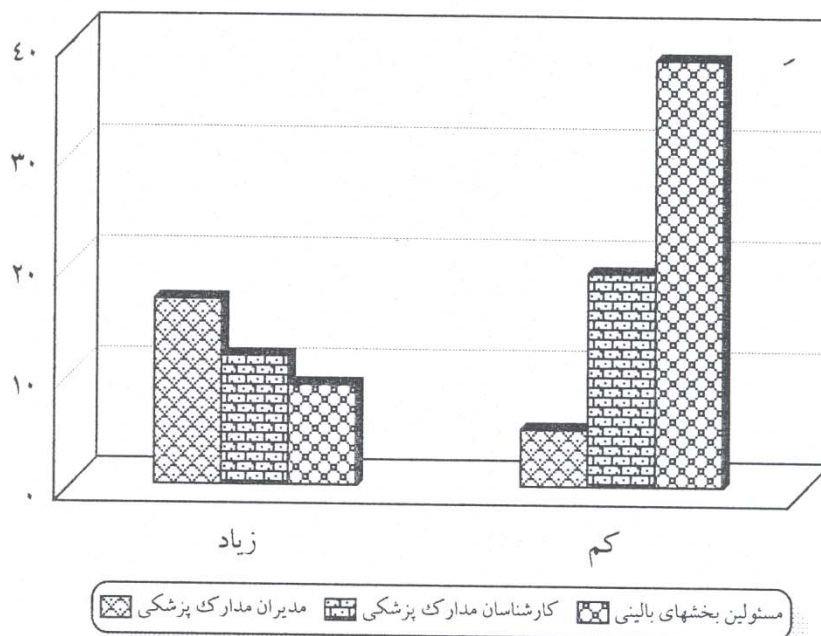


Management
And
Medical
Information

مدیریت
اطلاع‌رسانی
پزشکی

۸

نمودار شماره ۲: مقایسه دیدگاه مدیران و کارشناسان مدارک پزشکی و مسئولین بخش‌های بالینی از میزان بهره‌گیری مدیران بخش مدارک پزشکی از اصول مدیریت در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی-عمومی سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران، ۱۳۷۸.



Management
And
Medical
Information

مدیریت
اطلاع‌رسانی
پزشکی
۹

نمودار شماره ۳: توزیع درصد میزان بهره‌گیری مدیران بخش مدارک پزشکی از اصول مدیریت در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های آموزشی-عمومی به تفکیک سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران، ۱۳۷۸.



فهرست منابع:

- طبیبی، سیدجمال‌الدین. مدیریت تحول در بیمارستان، کنگره علمی تحول در اداره امور بیمارستان، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۵.
- کنگره علمی اداره تحول در اداره امور بیمارستان، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۵، ص ۵۴.
- کونتز، هرولد و همکاران، اصول مدیریت، ترجمه محمدعلی طوسی و دیگران، مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ دوم: تهران، ۱۳۷۲.
- نادری، عزت‌الله؛ سیف نراقی، مریم. روش‌های تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی. انتشارات بدر، تهران: ۱۳۷۵.
- صدقیانی، ابراهیم. "سازمان و مدیریت بیمارستان". جلد اول و دوم، انتشارات جهان رایانه، تهران: پاییز ۱۳۷۷.
- New brander, William and Associates. *Hospital Economic and financing in Developing Countries*. WHO: 1991.
- Yelsey, Alan. A. *Strategies and actions for improving organization performance*. New York: Management Review: 1984.
- Huffman, K.Edna. *Medical Record Management*. Physical Record Company, Berwyn: 1990.

Management
And
Medical
Information

مدیریت
اطلاعات
پزشکی

۱۰

A Comparative Study on Medical Records Management at General Teaching Hospitals of Iran, Tehran and Shahid Beheshti Universities of Medical Sciences

S.J.Tabibi^{(1)*} Ph.D. A.Hajavi⁽²⁾ M.Khoshkam⁽³⁾ N.Ramezan Ghorbani⁽⁴⁾

Abstract

Efficiency and effectiveness of the services of the organizations such as medical records departments depends on a dynamic management.

The major objective of this study is to compare the management of medical records departments of general teaching hospitals affiliated to Iran, Tehran, and Shahid Beheshti Universities of Medical Sciences.

In this descriptive, cross-sectional case and comparative study, the major variables are: planning, organization, implementation, and evaluation.

Managers, experts, and heads of the four major units of the hospitals were examined.

The results indicated that the managers of medical records units with an average of 2.53, their rate of management usage in the department estimated in a high level. But, the experts and the heads of the wards with the averages of 1.75 and 1.38 have estimated in a low level.

The involvement of the medical records managers of IUMS in planning was highest, the involvement of the same managers of IUMS in organization and implementation showed highest, and involvement of these managers at SHBUMS in evaluation was in highest level.

Keywords: *Comparative Study, Management, Medical Records Department, Medical Records Management.*

1- Director of management school of IUMS. (*Corresponding Author)

2- Faculty member of IUMS management school.

3- Faculty member of IUMS management school.

4- M.S. in medical record, ministry of health and medical education.